



La vuelta a las **Oficinas**

**CRITERIOS, PROTOCOLOS
Y BUENAS PRÁCTICAS**





Prólogo

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua, uno de los significados de la palabra “volver” es el de “poner o constituir nuevamente a alguien o algo en el estado que antes tenía”. Y eso es, precisamente, lo que toca ahora: volver. Tras dos meses con la actividad económica parada por la COVID-19, llega el momento de pensar en cómo recuperar poco a poco la normalidad, pero, sobre todo, en cómo hacerlo con las máximas garantías para la salud de los ciudadanos. Con este propósito, y con el objetivo de ayudar a todos los agentes a que el regreso al trabajo sea seguro, la Asociación Española de Oficinas ha elaborado esta guía, con recomendaciones para el corto y medio plazo.

Durante estas semanas de confinamiento, el día a día de la oficina se ha visto sustituido por las videollamadas casi a cualquier hora y el espacio laboral se ha trasladado al escritorio de la habitación, a la mesa de la cocina o a cualquier rincón libre de la casa. Pero ha llegado el momento de preparar la vuelta al puesto de trabajo y, para ello, esta guía ofrece distintas modalidades según el tipo de empresa, pero siempre con el objetivo de recuperar la normalidad.

Algo que la hace necesaria es que pone el foco no sólo en las medidas higiénicas como las mascarillas, la desinfección de los equipos o el lavado de manos -cuestiones que no hay que descuidar en ningún momento- sino también en las instalaciones de zonas comunes, la climatización, los sistemas de refrigeración o la imprescindible comunicación de los protocolos a todos los trabajadores, entre otras claves. Además, la guía aporta consejos para que las empresas optimicen aquello con lo que ya cuentan, que mejoren sus prácticas internas y que sepan cómo aprovechar sus espacios, antes de que hagan gastos quizás innecesarios.

Desde el Ayuntamiento de Madrid agradecemos a la Asociación Española de Oficinas que haya elaborado este documento. Apostamos por la reactivación de la ciudad. Es el momento de volver, poniendo en primer término la seguridad de los trabajadores y, siempre, con el recuerdo presente de quienes han perdido la vida en esta crisis sanitaria y de sus familias.

Mariano Fuentes Sedano
Delegado del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano de Madrid



INDICE



Asociación Española de Oficinas
Pº Castellana 135, 7ª planta
28046, Madrid
Tel: 912 975 420

<http://www.asociacionoficinas.es>

1 RESUMEN EJECUTIVO

2 OBJETO DEL DOCUMENTO

3 CONSIDERACIONES PREVIAS

Flexibilidad.
Confianza.
Planificación.
Comunicación.

4 ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

5 PROCESO INFECTIVO

6 RECURSOS HUMANOS

Antecedentes
Criterios médicos para la vuelta de trabajadores.
Criterios operativos y de aforo.
Flexibilidad en horarios entrada/salida.
Crear y comunicar una visión.
Prevención de Riesgos Laborales.
Relaciones con sindicatos.
Gestión de casos de Covid-19 en las oficinas.

7 GESTIÓN DEL EDIFICIO

Revisión de Sistemas e Instalaciones.
Limpieza y desinfección del edificio.
Densidad de ocupación y distribución.
Ventilación y condiciones termo higrométricas.
Filtración purificación de aire.
Recepción, lobby y zonas comunes del edificio.

8 LA RELACIÓN ENTRE EL PROPIETARIO Y LOS INQUILINOS DEL EDIFICIO.

Actuaciones de la propiedad.
Actuaciones de las empresas ocupantes.
Estrategia y plan de comunicación.

9 EL CAMINO DEL TRABAJADOR

10 ¿QUÉ HAY MÁS ALLÁ?

1 RESUMEN EJECUTIVO

El regreso a los puestos de trabajo en las oficinas es un proceso complejo y un gran reto para trabajadores, administraciones públicas y empresas. La AEO considera que se debe abordar con el foco puesto **en la seguridad y salud de las personas como referente fundamental**.

Este documento propone la adopción de criterios, protocolos y buenas prácticas para facilitar la toma de decisiones y contribuir al éxito en la vuelta a los centros de trabajo. Obviamente todas estas recomendaciones están supeditadas a las directrices y normativas de las autoridades sanitarias.

Referencias básicas para gestionar la reincorporación de la personas a sus centros de trabajo:

Flexibilidad,

el conocimiento de la enfermedad es aún insuficiente y por ello la capacidad de empresas e instituciones para revisar criterios y estrategias y agilizar la toma de decisiones es fundamental.

Confianza,

las personas se reintegran a sus puestos de trabajo después de más de dos meses confinados y conociendo informaciones sanitarias y económicas muy negativas. Es prioritario empatizar con sus preocupaciones y elevar su moral y confianza.

Planificación,

gestionar la reincorporación gradual de los trabajadores mediante la aplicación de criterios médico-sanitarios, la determinación de las necesidades operativas de las empresas y la reducción en la densidad de la ocupación de las oficinas es esencial.

Comunicación,

en cualquier crisis y esta es de una magnitud muy relevante, mantener una información fluida y sincera con los trabajadores contribuirá a acrecentar su confianza en este proceso.

1 RESUMEN EJECUTIVO

El contenido del documento se articula en cinco aspectos fundamentales:



El conocimiento del proceso infeccioso

Esencial para definir pautas de actuación adecuadas en el control de la epidemia, dado que

cada agente biológico infeccioso actúa de forma diferente según sus características.



La gestión de los Recursos Humanos

Definir el plan de reincorporación de los trabajadores, basado en tres elementos: **criterios médicos y sanitarios**, establecidos como consecuencia de la realización de pruebas a las personas y del conocimiento personalizado de cada uno de los trabajadores, **el aforo de la oficina**, resultado de aplicar a la implantación actual la normativa sobre la distancia social entre las personas y las **necesidades funcionales y operativas de la empresa**, determinando las personas que se considera deben desempeñar sus actividades de forma presencial, de manera estable o rotatoria, o mediante teletrabajo y estableciendo las fases en la implementación

de ambas alternativas. Conseguir que este proceso de vuelta a las oficinas y progresiva recuperación de la normalidad sea un **Proyecto Común** de empresa y trabajadores, mediante la creación y comunicación de una **Visión Compartida** por todos.

Implementar los criterios y políticas adecuados a esta crisis en los procedimientos de los servicios de **Prevención de Riesgos Laborales**. Desarrollar un proceso de comunicación y negociación con los **Sindicatos**, para lograr la confianza y el acuerdo con los representantes de los trabajadores.



La Adecuación y Gestión del Inmueble

Realizar una **revisión integral**, con anterioridad al comienzo de la reincorporación de los trabajadores, sobre el estado de los sistemas e instalaciones.

Establecer **nuevos protocolos de mantenimiento, limpieza y desinfección**.

Adaptar la **configuración de los puestos de trabajo** a los requisitos de menor densidad de ocupación por el establecimiento de la distancia social.

Definir criterios y actuaciones vinculadas a la **calidad del aire interior, la ventilación y las condiciones termo higrométricas** como medios efectivos para el control de riesgos de contagio.

Determinar criterios para el **uso de espacios colaborativos y salas de reuniones así como el de aseos, cafeterías y recepción**.

Gestionar las actividades de las **empresas proveedoras de servicios**.

1 RESUMEN EJECUTIVO



La relación entre propietario e inquilino

Establecer una relación de **comunicación fluida** entre arrendador y arrendatario es fundamental para lograr un clima de confianza mutua.

Concluir acuerdos que determinen **las responsabilidades de cada uno en zonas comunes y privativas** asegurará una gestión global del inmueble y sus instalaciones.

En el caso de edificios multi-inquilinos puede ser conveniente el establecimiento de un **comité de coordinación** que permita una relación ágil y eficiente entre la propiedad y los distintos inquilinos.

Definir e implantar, de común acuerdo, un **Plan de Comunicación** del Protocolo establecido para la gestión de los aspectos comunes del inmueble.

La propiedad deberá definir y comunicar a las empresas ocupantes el Protocolo de Gestión de Áreas y Servicios Comunes del edificio, así como las actuaciones realizadas y planificadas para estos ámbitos.

Las empresas ocupantes deberán proporcionar a la propiedad la información relativa a las fases de reincorporación de los trabajadores, fechas, número de personas, franjas horarias de utilización y necesidades específicas de aparcamiento, de atención a personas discapacitadas y cualquier otra cuestión relevante y que afecte a las competencias del arrendador.

Comunicar a sus trabajadores el Protocolo de Gestión de Áreas y Servicios Comunes del edificio asegurando su cumplimiento.



El camino del trabajador

Después de un prolongado periodo de confinamiento, en muchos casos trabajando desde casa, volver a la oficina puede suponer un esfuerzo mental considerable por lo que supone de cambio de entorno y hábitos.

Se trata de **acompañar a las personas** desde

los preparativos en su vivienda, la utilización del transporte público, el acceso al edificio, la vuelta a su puesto de trabajo y el retorno a su casa, indicando criterios y buenas prácticas para llevar a cabo todas estas actividades con la mayor seguridad posible.

1 RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué hay más allá?

Finalizada esta fase de reincorporación, deberán abordarse los planes a medio y largo plazo. Entendemos que el debate sobre el futuro del trabajo y de las oficinas debe hacerse desde una reflexión serena y con la información adecuada de la que hoy no disponemos.

Aprenderemos de esta crisis, la protección de la salud de las personas será un objetivo esencial, el establecimiento de nuevos criterios y

protocolos así como la implantación de tecnologías contribuirán a hacer los edificios de oficinas cada vez más seguros y saludables para las personas.

Los espacios físicos seguirán siendo fundamentales, el ser humano es social por naturaleza y necesita la interacción con sus semejantes para desarrollarse tanto personalmente como en el ámbito profesional.

.....

La Asociación Española de Oficinas quiere, con este documento, ratificar el compromiso de la Industria de las Oficinas con la salud y la seguridad de las personas y con el conjunto de la Sociedad en el entendimiento de su papel dinamizador para la necesaria y urgente reactivación de la Economía Española.

.....

2 OBJETO DEL DOCUMENTO

En las próximas semanas y de acuerdo con la planificación establecida por las Administraciones Públicas, se va a producir una desescalada del confinamiento actual y en consecuencia el comienzo de la vuelta a las oficinas de los trabajadores.

Esta noticia será bienvenida por todos, puesto que indicará un avance significativo en el vencimiento de la pandemia y el inicio de la vuelta a la normalidad.

No obstante, el regreso a los puestos de trabajo va a ser un proceso complejo, dado el número y diversidad de intervinientes, con muchos riesgos y que debe ser planificado con el máximo rigor. Por todo ello se puede afirmar que su desarrollo es un gran reto para los trabajadores, las autoridades gubernamentales y las empresas que deberán afrontarlo desde la colaboración y con el foco en la seguridad y salud de las personas.

La Asociación Española de Oficinas (AEO), ha elaborado este documento con el propósito de proporcionar criterios, buenas prácticas y protocolos orientados a facilitar, con la mayor eficacia posible, el proceso de reincorporación de las personas a sus centros de trabajo.

La AEO considera que para la recuperación económica, es imprescindible el concurso de lo que representa la Industria de las Oficinas y que la progresiva normalización en el funcionamiento de los centros de trabajo contribuirá a la dinamización de la economía, facilitando la viabilidad de cientos de empresas y el mantenimiento de miles de puestos de trabajo.

Si bien el documento se puede aplicar a diferentes entornos de trabajo, está especialmente pensado para las personas que trabajan en edificios de oficinas, ya sean ocupados por empresas privadas o instituciones públicas.

La gestión de riesgos de Salud Pública tiene muchas implicaciones, que competen a las Administraciones Públicas y a la Sociedad Civil. Las recomendaciones contenidas en este documento, focalizadas a la progresiva normalización del funcionamiento de los edificios de oficinas, están condicionadas por las pautas para la desescalada del confinamiento que determinen el Ministerio de Sanidad, el Gobierno de la Nación y otras Administraciones Públicas competentes.